



PRÁCTICA 1

Ingeniería de requisitos: Lista inicial de requisitos

[Descripción breve](#)

Consiste en un sistema de gestión de una agencia de viajes.

Jose Antonio Padial Molina
Jose Antonio Martín Alarcón
Salvador Navarro Pérez
Moisés Noguera Carrillo

Contenido

Objetivos	2
Descripción de los implicados y usuarios finales	3
Entorno de usuario.....	3
Resumen de implicados	3
Perfiles de los implicados	3
Cliente	3
Socio	4
Administrativo	4
Trabajador	4
Necesidades principales de los implicados	4
Requisitos Funcionales	5
RF-1. Gestión de clientes.....	5
RF-2. Gestión de la agencia	5
RF-3. Gestión de socios	6
RF-4. Gestión de trabajadores.....	6
RF-5. Gestión de los administrativos.....	6
Requisitos no Funcionales	7
Usabilidad.....	7
Fiabilidad	7
Rendimiento	7
Soporte	7
Requisitos de Información	8
Glosario de términos	8

Objetivos

Este proyecto tiene como principal objetivo desarrollar un sistema informático para reemplazar el sistema manual actual de gestión de una agencia de viajes. El sistema deberá almacenar y gestionar la información relativa a los trabajadores y clientes de la empresa. Además, el sistema automatizará todas las actividades relacionadas con los clientes que soliciten servicios de la agencia. También tendrá que gestionar la relación de la empresa con los proveedores.

El sistema acelerará el proceso de gestión de clientes, lo cual repercutirá en los trabajadores y los clientes, que verán en esto una mejora respecto a otras empresas, lo cual podrá incrementar los beneficios de la empresa.

La aplicación resultante se instalará en una empresa concreta. Tras su prueba durante algún tiempo, podrá venderse a otras empresas.

A modo de resumen, los principales objetivos que se pretenden alcanzar con el producto software son:

- OBJ-1. El sistema deberá almacenar y gestionar la información relativa a las clientes y trabajadores existentes en la empresa.
- OBJ-2. El sistema automatizará todas las actividades relacionadas con los clientes y trabajadores de la empresa.
- OBJ-3. Las solicitudes de viajes se podrán realizar con la ayuda de la aplicación.

Este proyecto tiene como principal objetivo desarrollar un sistema informático para reemplazar el sistema manual actual de gestión de una agencia de viajes. El sistema deberá almacenar y gestionar la información relativa a los trabajadores y clientes de la empresa. Además, el sistema automatizará todas las actividades relacionadas con los clientes que soliciten servicios de la agencia. También tendrá que gestionar la relación de la empresa con los proveedores.

El sistema acelerará el proceso de gestión de clientes, lo cual repercutirá en los trabajadores y los clientes, que verán en esto una mejora respecto a otras empresas, lo cual podrá incrementar los beneficios de la empresa.

El sistema de gestión para la agencia de viajes permitirá realizar distintas funciones, entre las que se encuentran la posibilidad de realizar una reserva para un futuro viaje. El cliente que desee hacer una reserva lo podrá hacer online desde su casa o en la propia agencia de viajes mediante un administrativo que utilizará directamente el producto software. La reserva se hará efectiva si se hace como mínimo con una semana de antelación y en el caso de que haya plazas disponibles. Así mismo, si un cliente desea anular una reserva deberá hacerlo con 3 días de antelación, en caso contrario perderá el dinero de dicha reserva.

El sistema ofrecerá también la posibilidad de poder hacer socios a aquellos clientes que lo deseen, aunque los clientes que sean habituales son los que podrán sacar más partido a este servicio. Los clientes socios podrán recibir publicidad personalizada con ofertas que puedan ser de interés en función de los viajes que han realizado anteriormente. El

sistema también tendrá la función de dar de baja como socio a aquellos clientes que lo deseen. Los socios podrán pagar la suscripción online o en la misma agencia.

Los administrativos de la agencia de viajes podrán crear y gestionar diferentes circuitos turísticos a través del sistema software, es decir, añadir nuevos destinos, eliminar destinos, editar los viajes....También el sistema gestionará las actividades turísticas que se puedan realizar durante el viaje ofreciendo información sobre espectáculos que se realicen en el lugar de destino, restaurantes cercanos, servicios de alquiler de vehículos, zonas turísticas de interés...

Por último el sistema también deberá almacenar un listado de los diferentes agentes comerciales que trabajen en la agencia, guardando datos personales, puesto de trabajo, salario...

La aplicación resultante se instalará en una empresa concreta. Tras su prueba durante algún tiempo, podrá venderse a otras empresas. El sistema será fácil de usar e intuitivo con el objetivo de que las personas que hagan uso del mismo puedan aprender a utilizarlo lo más rápido posible.

Descripción de los implicados y usuarios finales

Entorno de usuario

Los usuarios directos del producto a desarrollar son dos, el trabajador y el cliente.

Resumen de implicados

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	RESPONSABILIDAD
CLIENTE	Representa un cliente	Usuario sistema	Estar interesado a realizar un servicio
SOCIO	Representa un socio	Usuario sistema	Pagar la cuota
ADMINISTRATIVO	Representa un administrativo	Usuario producto	Realiza las actividades de administración
TRABAJADOR	Representa un vendedor de viajes	Usuario producto	Vender viajes

Perfiles de los implicados

Cliente

Representante	Manolo Pérez
Descripción	Cliente que solicita el servicio
Tipo	No utiliza el sistema de forma directa, sino que desencadena que otros usuarios hagan uso del mismo
Responsabilidades	Pagar Solicitar servicio
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar sus actividades de la forma más sencilla posible.
Implicación	Utilizará el sistema cuando quiera realizar un viaje.

Comentarios/Cuestiones	Online desde casa y en oficina la utiliza el trabajador/administrativo
------------------------	------------------------------------------------------------------------

Socio

Representante	María García
Descripción	Socio
Tipo	No utiliza el sistema de forma directa, sino que desencadena que otros usuarios hagan uso del mismo. Usará el sistema frecuentemente.
Responsabilidades	Solicitar servicios Realizar pagos
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar sus actividades de la forma más sencilla posible. Qué descuentos puede recibir con su saldo.
Implicación	Utilizará el sistema cuando quiera realizar un viaje, o pagar la cuota.

Administrativo

Representante	Álvaro Martín
Descripción	Usuario del sistema
Tipo	Responsabilidad alta
Responsabilidades	Gestionar la agencia. Administrar las fichas de los clientes.
Criterios de éxito	Hay éxito si los socios se mantienen informados en todo momento sobre las novedades de la empresa, que descuentos pueden recibir, y si sus peticiones se tienen en cuenta.
Implicación	Realiza la gestión económica
Comentarios/Cuestiones	Está familiarizado con sistemas informáticos

Trabajador

Representante	Isidro Conesa
Descripción	Usuario del sistema
Tipo	Responsabilidad media-alta
Responsabilidades	Atender al cliente/socio
Criterios de éxito	Hay éxito se realiza la gestión del viaje.
Implicación	Realiza las tareas de planificar viajes y marketing.
Comentarios/Cuestiones	Está familiarizado con sistemas informáticos.

Necesidades principales de los implicados

Como resultado del cuestionario que aparece en el anexo, se elabora la siguiente tabla.

Necesidad	Prioridad	Problema	Solución actual	Solución propuesta
-----------	-----------	----------	-----------------	--------------------

Solicitar un viaje	Alta	Dificultad para saber si hay plazas para realizar el viaje	Llamar por teléfono a los hoteles/ transportes	La aplicación muestra si hay plazas.
Anular un viaje	Alta	Avisar al hotel / transporte	Trabajador llama a hoteles/ transportes para anular	Ofrecer una cancelación informatizada
Obtener información del viaje	Media	Obtener la información del viaje siempre disponible	Llamando a la agencia	Ofrecer una consulta usando el sistema

Requisitos Funcionales

Esta sección define y describe las características de alto nivel (requisitos funcionales) del sistema que son necesarias para cubrir las necesidades de los usuarios. Para facilitar su lectura y análisis se realiza una estructuración de los requisitos.

RF-1. Gestión de clientes

El sistema deberá realizar una gestión de los clientes.

RF-1.1. Se llevará un control de todos los clientes que actualmente tengan solicitado un viaje.

RF-1.2. Se realizará una gestión según la tarifa solicitada.

RF-1.3. Control del viaje con un código de seguimiento.

RF-2. Gestión de la agencia

El sistema deberá realizar una gestión de los viajes.

RF-2.1. Se tendrá un control de los viajes ofertados.

RF-2.2. Un control del viaje solicitado por cada cliente.

RF-2.3 El sistema nos permitirá llevar un control de las ofertas de los proveedores y de los viajes que se les realicen.

RF-2.2.1 Necesitamos mantener una lista con los distintos clientes que contenga su información de contacto. Pudiendo actualizar y consultar esta lista en cualquier momento.

RF-2.2.2 Guardar los datos de un viaje solicitado y su solicitante.

RF-2.2.3 Cancelar un viaje.

RF-3. Gestión de socios

Llevaremos un control de los socios

RF-3.1 Hacer socio a un cliente que hace mucha demanda de servicios

RF-3.2 Obtener información sobre un socio determinado

RF-3.2.1 Ver los datos personales de un socio.

RF-3.2.2 Ver el historial de un socio.

RF-3.3 Modificar los datos de la ficha de un socio.

RF-4. Gestión de trabajadores

El sistema deberá realizar una gestión de los trabajadores.

RF-4.1. Se llevará un control de todos los trabajadores que están dados de alta en la empresa.

RF-4.2. Se realizará un control de los horarios de los trabajadores.

RF-4.3. Se tendrá en cuenta todos los viajes vendidos por los trabajadores.

RF-4.4. Gestión de las nóminas de los trabajadores.

RF-5. Gestión de los administrativos

El sistema deberá realizar una gestión de los administrativos.

RF-5.1. Se llevará un control de todos los administrativos que están dados de alta.

RF-5.2. Se realizará un control de los horarios de los administrativos.

RF-5.3. Realizaran las labores de información.

RF-5.4. Control de los horarios de todos los trabajadores de la empresa.

RF-5.5 Dar de baja a un socio, a petición propia.

RF-5.6 Dar de alta a un socio.

RF-5.7 Necesitaremos llevar una pequeña gestión de los pagos de los socios.

RF-5.7.1 Obtener información sobre los pagos de un socio

RF-5.7.2 Obtener información detallada sobre las deudas de los socios.

RF-5.7.3 Realizar un pago a cuenta de una deuda.

RF-5.7.4 Aumentar el saldo de un socio.

Requisitos no Funcionales

Usabilidad

Esta sección lista todos los requisitos relativos a la usabilidad del sistema.

RN1. Las distintas oficinas que forman el sistema deben disponer de un servicio de internet para poder comunicar entre ellas las necesidades que puedan surgir.

RN2. Deben establecer una alarma que informe acerca del retraso de un viaje.

RN3. Se dispondrá de un servicio de atención al cliente que solucione las dudas que puedan surgir a los clientes. Para ello contendrá una sección de preguntas frecuentes y se proporcionará un número de teléfono en el caso de que aún queden preguntas por resolver.

RN4. Se tiene que garantizar una buena privacidad del historial y datos de cada cliente de forma que cada uno sólo pueda acceder a ellos. Para ello cada cliente debe disponer de una clave con la que acceda a su cuenta en la aplicación y de esta forma pueda conocer toda la su información.

Fiabilidad

RN5. Para prever caídas del sistema se harán copias de seguridad.

RN6. Se utilizará durante algún tiempo el sistema manual actual junto con la aplicación propuesta, hasta que el sistema esté totalmente probado.

RN7. Los primeros meses tras el lanzamiento de la aplicación se utilizarán versiones de prueba (versiones tipo alfa y beta) que se actualizarán poco a poco hasta alcanzar la versión completa.

RN8. Durante un período de al menos 10 años desde el lanzamiento de la aplicación se revisará periódicamente el estado de la aplicación. En caso de que exista algún fallo se mantendrá inactiva durante el tiempo que se esté reparando. Mientras tanto se proporcionará un número de teléfono a cada cliente para ser atendido.

Rendimiento

RN9. Las peticiones se irán generando automáticamente para acelerar el proceso de reserva.

RN10. Acceso rápido al historial de viajes.

RN11. Acceso rápido al historial de los clientes.

Soporte

RN12. La aplicación será multilingüe para facilitar su uso a ciudadanos de procedencia extranjera.

RN13. El sistema tendrá capacidad evolutiva ante posibles mejoras y actualizaciones.

Requisitos de Información

RI-1: Lista de clientes. Información de los clientes.

Contenido: Datos personales, n.º de viaje, tipo de seguro, informe viaje.

RI-2: Lista de Empleados. Información acerca de los empleados que trabajan en la empresa.

Contenido: Nombre de Empleado, Ocupación, Especialidad, Salario.

RI-3: Viajes. Datos de los viajes pendientes de realizar.

Contenido: Origen, destino, n.º personas, excursiones, hotel, ofertas, reclamaciones.

RI-4: Historial viajes. Lista de toda la información de viajes de los clientes.

Contenido: Viajes realizados.

Glosario de términos

- **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de la agencia de viajes.
- **Viaje:** Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.
- **Trabajador:** Persona que tiene un trabajo asignado en la agencia de viajes.
- **Administrativo:** Persona empleada en la administración de la agencia de viajes.
- **Socio:** Cliente con privilegios.
- **Origen:** Ubicación geográfica de donde se sale.
- **Destino:** Ubicación geográfica a la que se desea llegar.
- **Hotel:** Establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros.
- **Reservar:** Guardar un viaje para el futuro.
- **Cancelar:** Rechazar un viaje reservado.
- **Requisito:** Circunstancia o condición necesaria para algo.
- **Pago:** Saldar una cuenta pendiente.
- **Aplicación:** Programa software destinado a los clientes y trabajadores.